

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sumber daya manusia berperan sebagai penggerak utama dalam keberlangsungan kegiatan di dalam organisasi. Menurut Nawawi (2015) sumber daya manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya serta mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia melaksanakan tugas-tugasnya diarahkan oleh manajemen agar berjalan sesuai dengan prosedur. Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengembangan, kompensasi, dan hubungan industrial (Marwansyah, 2010).

Setiap organisasi selalu berusaha agar produktivitas kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan dukungan sumber daya untuk mencapai tujuan. Moekijat (2007) menyatakan bahwa kinerja menggambarkan perasaan berhubungan dengan jiwa, semangat kelompok, kegembiraan, dan kegiatan. Sedangkan menurut Ayun (2011) sumber daya adalah sumber energi, tenaga, kekuatan yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktifitas, kegiatan dan tindakan. Dengan kinerja dan sumber daya yang saling mendukung maka perusahaan dapat terbantu dengan mudah dalam menjalankan aktivitas operasionalnya.

Persaingan dunia kerja saat ini yang semakin meningkat memicu setiap organisasi untuk terus meningkatkan kinerja untuk dapat bersaing dan menciptakan keunggulan Mangkunegara (2011) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan sangatlah perlu sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan (Sinambela, 2012)

Menurut Prawirosentono (2008) dalam melakukan analisis kinerja terdapat beberapa indikator yaitu kualitas pelayanan, kecepatan kerja, dan kerjasama tim. Ketiga indikator tersebut perlu untuk diperhatikan kinerjanya untuk mengetahui perkembangan kinerja karyawan setiap waktu agar selalu bekerja sesuai dengan target. Michael (2001) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi pengguna atau tidak sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja. Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan kinerja. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna atas terpenuhinya kebutuhan yang diharapkan.

Kecepatan kerja menurut (Rahmayanty, 2010) adalah suatu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan kerja menjadi indikator pendukung dalam melakukan pelayanan kepada pengguna. Kecepatan kerja yang dilakukan oleh setiap karyawan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna akan pelayanan yang diberikan dengan cepat dan tepat tanpa harus menunggu lama. Sedangkan menurut

Samani (2012) kerja sama merupakan tindakan dan sikap mau bekerjasama dengan orang lain untuk mencapai tujuan dan keuntungan bersama. Kerjasama tim merupakan indikator pendukung dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Adanya kerjasama tim dapat mempermudah efektifitas dalam bekerja dan menumbuhkan rasa kebersamaan dalam lingkup kerja.

*International Relations Office* merupakan organisasi khusus di bidang hubungan luar negeri antara UMM dengan negara lain. Hubungan terjalin dalam suatu kerja sama di bidang akademik maupun non akademik seperti pengembangan IPTEK, pengembangan energi, bidang keagamaan dan sosial politik. Direktur IRO dibantu langsung oleh empat kepala divisi yaitu divisi Amerika-Eropa, divisi Timur Tengah, divisi Australia-New Zealand dan divisi publikasi internasional. Pembagian tugas tersebut membantu setiap staff agar bisa bekerja secara efektif dan efisien dalam menjalin kerjasama hubungan luar negeri (*iro.umm.ac.id*, 2019).

Dari hasil pencarian informasi tentang IRO bahwa terdapat 35 mahasiswa asing yang menjadi mahasiswa baru di Universitas Muhammadiyah Malang pada tahun ajaran 2019-2020. Mahasiswa baru tersebut terdiri dari 12 mahasiswa asing Thailand, 3 mahasiswa asing Sudan, 5 mahasiswa Malaysia, 3 mahasiswa Vietnam, 1 mahasiswa Korea Selatan, 4 mahasiswa Jepang, 2 mahasiswa Afganistan, 2 mahasiswa Belanda, 2 mahasiswa Iraq, 1 mahasiswa Australia.

Dari 35 mahasiswa asing yang menjadi mahasiswa baru tersebut diharapkan dapat sejalan dengan kinerja yang dilakukan oleh beberapa karyawan IRO dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan setiap mahasiswa asing. Hal ini diperlukan guna menciptakan *good image and high trust* dan rasa nyaman ketika menempuh pendidikan di kampus ini.

Berdasarkan keluhan mahasiswa asing dari Thailand menyatakan bahwa karyawan IRO dalam memberikan pelayanan masih kurang. Kekurangan tersebut dapat berupa pelayanan yang kurang efisien, komunikasi yang kurang baik. Akan tetapi pendapat dari mahasiswa asing lain menyatakan bahwa dengan adanya IRO bisa membantu dengan mudah dalam hal perizinan ruangan tempat untuk mengadakan suatu acara. Dari kedua pernyataan di atas menyatakan bahwa terdapat sisi positif dan negatif terhadap kinerja karyawan IRO.

IRO terus meningkatkan kinerja karyawan untuk menjaga hubungan kerjasama internasional agar tetap baik. Kinerja yang tinggi dapat mengurangi angka absensi atau tidak bekerja karena malas, pekerjaan diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat, karyawan akan merasa senang bekerja dan dapat mengurangi angka kecelakaan kerja (Tohardi, 2002). Kinerja karyawan yang tinggi akan memberikan dampak yang baik pula terhadap operasional kerja karyawan dalam percepatan mencapai tujuan organisasi dengan tetap memperhatikan keamanan kerja.

Dari beberapa penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Ariansyah (2013) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal SDPPI masuk dalam kategori cukup baik. Penelitian lain yang dilakukan oleh Masitahsari (2015) menyimpulkan bahwa kerjasama yang dilakukan pegawai puskesmas Jongaya Makassar berada pada kategori baik. Sedangkan menurut Isalmiadi (2015) menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dikategorikan baik. Sedangkan untuk kecepatan kerja dalam memberikann pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan baik.

Berdasarkan uraian dan fenomena mengenai IRO UMM yang telah dijelaskan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema “Analisis Kualitas Pelayanan, Kecepatan Kerja, dan Kerjasama Tim Pada Karyawan “IRO UMM” Dari Perspektif Pengguna”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan *International Relations Office* Universitas Muhammadiyah Malang?
2. Bagaimana kecepatan kerja *International Relations Office* Universitas Muhammadiyah Malang?
3. Bagaimana kerjasama tim *International Relations Office* Universitas Muhammadiyah Malang?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *International Relations Office* Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Untuk mengetahui kecepatan kerja *International Relations Office* Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Untuk mengetahui kerjasama tim *International Relations Office* Universitas Muhammadiyah Malang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Bisa dijadikan bahan informasi penelitian dalam manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan pengetahuannya tentang analisis kinerja karyawan. Selain itu dapat memberikan sumbangan pustaka yang positif dan media tambahan pengetahuan yang berkaitan dengan analisis kinerja karyawan berdasarkan indikator kualitas pelayanan, kecepatan kerja, dan kerjasama tim.

2. Bagi Lembaga

Bisa dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi *International Relations Office* Universitas Muhammadiyah Malang untuk terus meningkatkan kinerja karyawan dari aspek kualitas pelayanan, kecepatan kerja, dan kerjasama tim.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bisa dijadikan sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **E. Batasan Masalah**

Agar tidak terjadi pelebaran pembahasan dan memperluas permasalahan maka penulis memberikan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek Penelitian ini pada mahasiswa asing Universitas Muhammadiyah

Malang pada tahun 2020.